

CẢI TIẾN HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC SINH HOẠT HỘI ĐỒNG NGƯỜI BỆNH TẠI CÁC KHOA LÂM SÀNG - BỆNH VIỆN PHỤ SẢN THÀNH PHỐ CẦN THƠ NĂM 2021

ThS. Lê Minh Hoàng, CNDD. Đặng Thị Minh Phương, ThS. Nguyễn Ngọc
Phương Anh, HSTC. Trần Hoài Trang

1. Lý do chọn đề tài:

Truyền thông - Giáo dục sức khỏe (TT-GDSK) có vai trò quan trọng trong công tác bảo vệ, chăm sóc (CS) và nâng cao sức khỏe (NCSK) nhân dân, là một quá trình thường xuyên, liên tục và lâu dài, nó tác động đến ba lĩnh vực của đối tượng được truyền thông: kiến thức về vấn đề sức khỏe, thái độ đối với vấn đề sức khỏe và thực hành hay hành vi ứng xử để giải quyết vấn đề sức khỏe, bệnh tật. Nhằm mục đích duy trì và đẩy mạnh hoạt động tổ chức Sinh hoạt Hội đồng người bệnh tại các khoa lâm sàng, tăng cường công tác Truyền thông - Giáo dục sức khỏe và Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh cũng là một trong những mục tiêu quản lý chất lượng của bệnh viện Phụ Sản Thành phố Cần Thơ, chính vì vậy chúng tôi tiến hành thực hiện đề án:

“Cải tiến hoạt động tổ chức Sinh hoạt hội đồng người bệnh tại các khoa lâm sàng - Bệnh viện Phụ sản thành phố Cần Thơ năm 2021”

2. Mục tiêu:

- 100% điều dưỡng, hộ sinh các khoa lâm sàng được tập huấn về kiến thức, kỹ năng tư vấn, truyền thông - Giáo dục sức khỏe.
- 100% điều dưỡng trưởng khoa được triển khai, tập huấn về quy trình tổ chức sinh hoạt hội đồng người bệnh.
- 100% người bệnh/ thân nhân biết đến các dịch vụ tại khoa đang điều trị.
- Tiết kiệm thời gian khảo sát sự hài lòng người bệnh tại các khoa lâm sàng.
- Xây dựng được quy trình thống nhất cách tổ chức sinh hoạt hội đồng người bệnh tại các khoa lâm sàng.

3. Kết quả:

- Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch và triển khai tập huấn Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tư vấn, truyền thông - giáo dục sức khỏe cho tất cả Viên chức
- Người lao động từ ngày 09 đến 17 tháng 11 năm 2021 nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tư vấn cho viên chức
- Người lao động đáp ứng sự hài lòng người bệnh ngày càng tốt hơn.
- Bệnh viện ban hành và triển khai quy định và quy trình tổ chức họp Hội đồng người bệnh cấp khoa và cấp bệnh viện và tổ chức tập huấn cho ĐDTK và ĐD, HS các khoa lâm sàng

. Nhằm giúp người bệnh, sản phụ và thân nhân nắm được các nội quy cơ bản của bệnh viện, tiếp cận công tác tư vấn, truyền thông, GDSK, được khảo sát sự hài lòng, lắng nghe các ý kiến đóng góp và được giải đáp thắc mắc trong quá trình điều trị.

Đảm bảo tất cả ĐDTK và ĐD, HS nắm rõ, thực hiện tốt quy định và quy trình tổ chức họp Hội đồng người bệnh cấp khoa.

- Xây dựng và ban hành danh mục dịch vụ hiện có tại các khoa (Phụ lục 3).

Chỉ đạo, hỗ trợ ĐDT các khoa triển khai, kiểm soát ĐD, HS thực hiện tư vấn cho

tất cả người bệnh/thân nhân tại các phòng bệnh mình phụ trách biết đến các dịch vụ tại khoa đang điều trị theo danh mục dịch vụ hiện có tại các khoa.

- Triển khai lồng ghép việc khảo sát sự hài lòng người bệnh bằng mã QR Code thay cho phiếu khảo sát trong quá trình tư vấn nhằm đảm bảo tính khách quan, giúp giảm thời gian thực hiện khảo sát và gây phiền hà cho người bệnh/thân nhân trong thời gian nằm viện.

- Chuẩn hóa các nội dung:

- + Tư vấn truyền thông, GDSK theo mô hình bệnh tật của từng khoa.

- + Giới thiệu dịch vụ cho người bệnh, sản phụ và thân nhân trong quá trình điều trị và khi xuất viện.

+ Khảo sát sự hài lòng người bệnh lồng ghép trong buổi họp Hội đồng người bệnh cấp khoa và cấp bệnh viện.